

Reklamationen & Gewährleistung

Richtlinie für Kunden von Affenland.ch

Version: 1.0 | Stand: 08.01.2026

Wir möchten, dass Sie lange Freude an Ihrem Produkt haben. Sollte dennoch etwas nicht in Ordnung sein, helfen wir schnell und unkompliziert. Diese Richtlinie beschreibt, wie Reklamationen (z.B. Transportschäden, fehlende Teile, Defekte) gemeldet und bearbeitet werden. Sie gilt zusätzlich zu Ihren gesetzlichen Rechten.

1. Wann können Sie reklamieren?

Typische Fälle:

- Transportschaden: Verpackung oder Ware ist sichtbar beschädigt.
- Fehl-/Falschlieferung: falscher Artikel oder Menge stimmt nicht.
- Fehlteile: Teile/Schrauben/Zubehör fehlen.
- Mangel/Defekt: Produkt funktioniert nicht wie beschrieben oder hat Material-/Verarbeitungsfehler.

2. Wichtige Fristen

Damit wir eine Reklamation effizient bearbeiten können, melden Sie sich bitte möglichst rasch. Als Orientierung gelten folgende Fristen:

- Transportschäden: innerhalb von 48 Stunden nach Zustellung melden (inkl. Fotos).
- Fehl-/Falschlieferung oder Fehlteile: innerhalb von 7 Tagen nach Zustellung melden.
- Mängel/Defekte im Gebrauch: sobald der Fehler festgestellt wird.

Hinweis: Bitte bewahren Sie Verpackung und Lieferscheine auf, bis die Reklamation abgeschlossen ist.

3. Checkliste bei Anlieferung

Bitte prüfen Sie nach Möglichkeit direkt bei Erhalt:

- Ist die Verpackung unbeschädigt (Ecken, Risse, Löcher, Nässe)?
- Stimmen Anzahl Pakete/Paletten und Etiketten mit der Bestellung überein?
- Sind sichtbare Teile der Ware unbeschädigt?
- Bei sichtbarem Schaden: Fotos machen und uns sofort informieren.

4. So melden Sie eine Reklamation

Bitte senden Sie uns folgende Informationen:

- Bestellnummer
- Produktname (und falls vorhanden: Artikel-/Seriennummer)
- Kurze Fehlerbeschreibung (was genau ist passiert? seit wann?)
- Fotos/Videos: Gesamtansicht, Detail des Schadens/Fehlers, Etikett/Verpackung
- Ihre Kontaktdaten (Telefon für Rückfragen)

Kontakt für Reklamationen

E-Mail: affenland@affenland.ch

Postadresse: Affenland.ch, Schweizstrasse 7, 5102 Rupperswil, Schweiz

Kontakt:

E-Mail: support@affenland.ch **Telefon:** +41 (0)762439096

5. Ablauf der Bearbeitung

So läuft eine Reklamation üblicherweise ab:

1. Eingangsbestätigung: Wir bestätigen den Eingang Ihrer Meldung.
2. Prüfung: Wir prüfen Angaben/Fotos und klären bei Bedarf Rückfragen.
3. Lösung: Je nach Fall bieten wir Reparatur, Ersatzteil, Austausch oder eine Gutschrift an.
4. Rücksendung: Falls nötig, erhalten Sie Anweisungen (Rücksendeadresse/Abholung/Label).
5. Abschluss: Wir informieren Sie, sobald der Fall erledigt ist.

Bitte senden Sie Ware nicht unaufgefordert zurück. Rücksendungen sind nur nach Freigabe möglich, damit wir den Vorgang korrekt zuordnen können.

6. Kosten & Verantwortung

Bei berechtigten Reklamationen übernehmen wir die angemessenen Kosten für Ersatzteile, Ersatzlieferung sowie Rückversand/Abholung (gemäß Vereinbarung).

Bei unberechtigten oder nicht nachvollziehbaren Reklamationen (z.B. Schäden durch unsachgemäße Nutzung) können Kosten für Prüfung, Versand oder Rücktransport entstehen. Wir informieren Sie vorab.

7. Ausschlüsse (Beispiele)

Eine Reklamation ist in der Regel ausgeschlossen bei:

- normalem Verschleiß und optischen Veränderungen durch Witterung/UV über die Zeit
- unsachgemäßer Montage, fehlender/ungeeigneter Verankerung oder nicht geeigneter Untergrund
- zweckwidriger Nutzung, Überlastung oder Missachtung von Sicherheits-/Montagehinweisen
- eigenmächtigen Veränderungen, Bohrungen, Zuschnitten oder Reparaturversuchen
- Schäden durch Sturm, Überschwemmung, Feuer oder andere Ereignisse höherer Gewalt

8. Ersatzteile & Teillösungen

Je nach Produkt und Schaden kann die schnellste Lösung der Versand von Ersatzteilen sein (z.B. einzelne Verbindungselemente oder Bauteile). Wir stimmen das Vorgehen mit Ihnen ab.

9. Datenschutz

Wir verwenden die von Ihnen übermittelten Daten (inkl. Fotos/Videos) ausschließlich zur Bearbeitung der Reklamation und zur Kommunikation mit Ihnen. Weitere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung.

10. Reklamationsformular (optional)

Sie können dieses Formular kopieren und per E-Mail senden:

Bestellnummer	
Name / Firma	
Adresse	
Telefon	
E-Mail	
Produkt / Artikelnummer	
Lieferdatum	
Reklamationsgrund (kurz)	
Beilagen (Fotos/Videos)	ja / nein

Vielen Dank – wir melden uns so schnell wie möglich bei Ihnen.